

	No. Alumni Universitas	Hidayat Septian	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/Tgl Lahir : Padang / 10 September 1994, b) Nama Orang Tua : Yasmin Thaher, c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No Bp : 1210523047, f) Tanggal Lulus : 20 Oktober 2016, g) Prediket Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK : 3,10 i) Lama Studi : 4 Tahun 2 Bulan, j) Alamat Orang Tua : Komp. Filano BB4 No3 Parak Kharakah. Kota Padang		

Pengaruh Airlines Service Quality dan Service Recovery Terhadap Passenger Satisfaction dan Passenger Loyalty Pada Maskapai Berbasis Low Cost Carrier di Kota Padang

Skrripsi oleh : Hidayat Septian Pembimbing : Syafrizal ,SE, M.Si, P.hD

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *airlines service quality*, dan *service recovery* terhadap *passenger satisfaction* dan *passenger loyalty* yaitu *word of mouth*, *switching intention*, dan *repurchase intention* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*. Penelitian ini adalah uji hipotesis dengan menggunakan data primer yang berasal dari 120 responden pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier* di kota Padang. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *airlines service quality*, dan *service recovery* berpengaruh terhadap *passenger satisfaction* dan *passenger loyalty* pada maskapai berbasis *low cost carrier* di kota Padang. Meskipun berpengaruh signifikan, dari pengolahan data dapat dilihat bahwa kepuasan konsumen terhadap maskapai berbasis *low cost carrier* sangat tanggung, dan dapat menjadi bom waktu untuk maskapai berbasis *low cost carrier*.

Kata Kunci : Low Cost Carrier, Airlines Service quality, Service Recovery, Passanger Satisfaction, Word of Mouth, Repurchase Intention, dan Switching Intention

Skrripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : **20 Oktober 2016**. Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Dra. Yanti, MM	Drs. John Edwar, MM	Syafrizal ,SE, M.Si, P.hD

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, SE. M.Si

NIP. 197208262003122004

Alumni telah mendaftarkan ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumni :

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda tangan :
No Alumni Uiversitas	Nama:	Tanda tangan :

